



Kiểm Soát Viên Tiền Tệ
Điều Hành Viên Các Ngân Hàng Toàn Quốc

Trợ Giúp cho Khách Hàng của CÁC NGÂN HÀNG TOÀN QUỐC



VĂN PHÒNG ĐIỀU TRA VIÊN
Nhóm Trợ Giúp Khách Hàng
1-800-613-6743

1301 McKinney Street, Suite 3450
Houston, Texas 77010-9050

www.occ.treas.gov

**Văn Phòng Kiểm
Soát Viên Tiền Tệ
(OCC) cấp phép
thành lập, kiểm
soát, và giám sát
các ngân hàng toàn
quốc để bảo đảm có
một hệ thống ngân
hàng an toàn, vững
chắc và cạnh tranh
để yểm trợ công
dân, cộng đồng và
nền kinh tế Hoa Kỳ.**

OCC là gì?

Văn Phòng Kiểm Soát Viên Tiên Tệ (OCC) là cơ quan liên bang cấp phép thành lập, kiểm soát, và giám sát các ngân hàng toàn quốc. OCC bảo đảm là các ngân hàng toàn quốc hoạt động an toàn và vững chắc và theo đúng luật lệ. OCC cũng có thể trợ giúp để bảo đảm cho khách hàng ngân hàng toàn quốc được giải quyết khiếu nại công bằng và nhanh chóng, nếu họ không thể giải quyết được vấn đề giữa họ với một ngân hàng toàn quốc.

OCC kiểm soát loại ngân hàng nào?

OCC kiểm soát các ngân hàng toàn quốc và các chi nhánh hoạt động của họ. Ngân hàng toàn quốc có chữ “National”, “National Association”, hay “N.A.” trong tên của ngân hàng. Các ngân hàng toàn quốc có một số hoạt động ngân hàng qua các công ty được gọi là các chi nhánh hoạt động. Các chi nhánh này là các công ty không phải ngân hàng do các ngân hàng toàn quốc làm chủ và, ngoài những hoạt động khác, các chi nhánh này cung cấp các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng cho người tiêu thụ như cho vay tiền, cho vay tiền mua nhà, và thuê dài hạn. Muốn xác định một chi nhánh hoạt động có liên hệ với một ngân hàng dưới quyền giám sát của OCC hay không, hãy đến Web site của OCC tại www.occ.gov/customer.htm#OpSub để tìm trong danh sách các chi nhánh hoạt động của ngân hàng toàn quốc có giao dịch trực tiếp với người tiêu thụ.

Văn Phòng Điều Tra Viên là gì?

Văn Phòng Điều Tra Viên là một nhánh riêng rẽ của OCC hoạt động độc lập với công việc giám sát ngân hàng của cơ quan này. Có ba nhiệm vụ chính trong văn phòng Điều Tra Viên: Tiến Trình Kháng Cáo Ngân Hàng Toàn Quốc, Bản Câu Hỏi Xem Xét Ngân Hàng, và Nhóm Trợ Giúp Khách Hàng (CAG). Văn Phòng Điều Tra Viên quyết tâm áp dụng các nguyên tắc nòng cốt nhằm giải quyết tranh cãi nhanh chóng và công bằng.

Tôi nên làm gì nếu tôi có vấn đề với một ngân hàng toàn quốc?

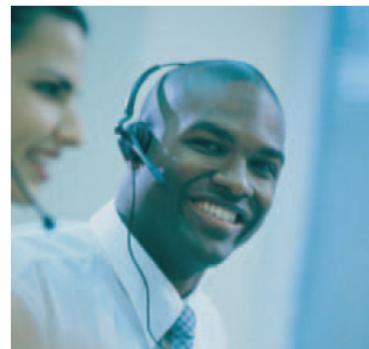
Vì quý vị và ngân hàng của quý vị biết rõ nhất các vấn đề đó, quý vị nên trước hết liên lạc với ngân hàng của mình để thử giải quyết thắc mắc hoặc quan ngại.

- Viết thư khiếu nại đến ngân hàng. Ghi các sự kiện càng rõ ràng càng tốt, gồm các chi tiết quan trọng, và ghi kết quả quý vị muốn có.
- Nhớ kèm theo bản sao bất cứ văn kiện nào liên hệ hỗ trợ cho trường hợp của quý vị. Hãy lưu một bản sao bất cứ thư nào giữa quý vị và ngân hàng vì quý vị có thể cần đến thư đó sau này.



Nếu quý vị không hài lòng về quyết định của ngân hàng, quý vị có thể liên lạc với Nhóm Trợ Giúp Khách Hàng của OCC (CAG). Sứ mạng của CAG là để:

- Trợ giúp khách hàng của các ngân hàng toàn quốc và các chi nhánh hoạt động của họ về những trường hợp khiếu nại hoặc các vấn đề khác liên quan đến luật lệ thích ứng về ngân hàng.
- Là nguồn giáo dục không chính thức cho người tiêu thụ về ngân hàng và sử dụng tín dụng.
- Giải đáp các thắc mắc và hướng dẫn về luật lệ và những cách hoạt động ngân hàng.



Tôi liên lạc với CAG bằng cách nào?

Tuy Nhóm Trợ Giúp Khách Hàng của OCC chỉ nhận thư khiếu nại có chữ ký, có nhiều cách khác để quý vị liên lạc với CAG để hỏi tổng quát.

- **Số điện thoại miễn phí: 1-800-613-6743**
Thứ Hai – Thứ Năm, 9:00 sáng đến 4:00 chiều CST
Thứ Sáu, 9:00 sáng đến 3:00 chiều CST
- **Fax: 713-336-4301**
- **Thu:**
Office of the Comptroller of the Currency
Customer Assistance Group (CAG)
1301 McKinney Street, Suite 3450
Houston, Texas 77010-9050
- **E-mail:**
customer.assistance@occ.treas.gov
- **Internet address:** **www.occ.gov**

Nếu tôi gọi cho CAG thì họ sẽ làm gì?

Khi quý vị gọi cho CAG để nhờ giúp, quý vị nên cho chuyên viên trợ giúp khách hàng biết tên của ngân hàng toàn quốc hoặc chi nhánh hoạt động, bản chất vấn đề của quý vị, và kết quả quý vị muốn có.

Chuyên viên sẽ ghi lại chi tiết của quý vị, duyệt xét các quan ngại của quý vị, và hướng dẫn những gì quý vị có thể làm. Nếu chuyên viên đó không thể giúp quý vị qua điện thoại, hoặc nghĩ rằng cần thêm chi tiết, họ có thể yêu cầu quý vị nộp đơn khiếu nại.

Tôi nộp đơn khiếu nại như thế nào?

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại về một ngân hàng toàn quốc hoặc một chi nhánh hoạt động của một ngân hàng toàn quốc bằng cách viết thư hoặc gửi fax đến CAG. Quý vị nên ghi các chi tiết sau đây trong thư:

- Tên, địa chỉ, và số điện thoại của quý vị.
- Chữ ký của quý vị. Nếu quý vị đại diện cho người khác, quý vị cần có giấy phép có chữ ký của người đó.



- Tên và địa chỉ của ngân hàng toàn quốc hoặc chi nhánh hoạt động.
- Loại trương mục quý vị có.
- Số trương mục và bản sao bất cứ bản kết toán ngân hàng nào liên quan đến vấn đề của quý vị.
- Ghi ngắn gọn các sự kiện liên quan đến vụ khiếu nại của quý vị và kết quả quý vị muốn có.
- Bản sao bất cứ giấy tờ nào liên hệ, gồm cả thư tư giữa quý vị và ngân hàng.

Chúng tôi sẽ gửi thư cho biết đã nhận được khiếu nại của quý vị. Chúng tôi cũng sẽ nghiên cứu các vấn đề nêu trong khiếu nại của quý vị, liên lạc với ngân hàng để họ trả lời nếu cần. Sau đó chúng tôi gửi cho quý vị một thư khác nêu kết luận của chúng tôi. Nếu chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại của quý vị theo cách quý vị yêu cầu, quý vị có thể phải theo đuổi các biện pháp pháp lý.

OCC có luôn luôn giải quyết được vấn đề của tôi hay không?

Không phải lúc nào cũng được. Đôi khi một trường hợp khiếu nại có liên quan đến một vụ tranh cãi về sự kiện hoặc hợp đồng mà chỉ có tòa mới giải quyết được.

Nhiều vụ khiếu nại là về các vấn đề theo các chính sách nội bộ của ngân hàng. Các chính sách đó của ngân hàng có thể không chịu chi phối của luật lệ liên bang.

OCC có thể giúp giải quyết các loại vấn đề nào?

Mỗi năm OCC lo liệu hơn 70,000 trường hợp khiếu nại và thắc mắc của người tiêu thụ liên quan đến các ngân hàng toàn quốc và các chi nhánh hoạt động của họ.

Dưới đây là một số thắc mắc và giải đáp thường gặp:

Tôi nên làm gì nếu tôi thấy có lỗi lầm trong bản kết toán thương mục thẻ tín dụng của tôi?

- Các lỗi lầm về hóa đơn thẻ tín dụng chịu chi phối của Đạo Luật Hóa Đơn Tín Dụng Công Bằng, được thực thi theo Điều Lệ Z của Hội Đồng Dự Trữ Liên Bang. Muốn bảo vệ các quyền của quý vị theo luật này, quý vị phải viết thư thông báo cho ngân hàng về lỗi lầm đó trong vòng 60 ngày kể từ ngày ngân hàng gửi bản kết toán có lỗi lầm. Ngân hàng sẽ gửi thư cho biết họ nhận được thư của quý vị trong vòng 30 ngày sau khi nhận được thư, thực hiện một cuộc điều tra hợp lý và, trong vòng 90 ngày, sửa chữa lỗi lầm hoặc giải thích tại sao hóa đơn là đúng.



Ngân hàng của tôi có được phép tính lệ phí rút tiền quá số có trương mục cũng như lệ phí mỗi ngày rút quá tiền trong trương mục chi phiếu của tôi hay không?

- Ngân hàng được luật cho phép theo tính các khoản lệ phí về chi phiếu bị trả lại vì không tiền bảo chứng và số tiền rút quá số tiền đang có. Việc áp đặt các khoản lệ phí với trương mục của quý vị tùy theo các điều khoản của thỏa thuận trương mục ký thác của quý vị và phải được tiết lộ vào lúc mở trương mục. Theo luật liên bang, khi tiết lộ các điều khoản trước khi quý vị mở trương mục phải gồm bất cứ số lệ phí nào có thể áp đặt với trương mục của quý vị (hoặc giải thích cách tính lệ phí đó) và các trường hợp có thể tính lệ phí đó.



Ngân hàng có được phép tăng lãi suất của trương mục thẻ tín dụng của tôi hay không?

- Luật liên bang không cấm ngân hàng dành quyền thay đổi các điều khoản thẻ tín dụng của quý vị trong hợp đồng với quý vị và tăng lãi suất. Tuy nhiên, Đạo Luật Sự Thật khi Cho Vay và Điều Lệ Z của Hội Đồng Dự Trữ Liên Bang đòi hỏi ngân hàng phải thông báo khi họ tăng lãi suất thẻ tín dụng của quý vị.

Có các mức giới hạn ngân hàng về tiền dịch vụ họ được tính hay không?

- Luật lệ ngân hàng của liên bang không giới hạn mức tối đa lệ phí dịch vụ không phải là tiền lãi mà các ngân hàng toàn quốc có thể áp đặt.

Ngân hàng có thể tính lệ phí trả muộn dù tôi đã gửi tiền trả trước ngày phải trả hay không?

- Đạo Luật Sự Thật khi Cho Vay và Điều Lệ Z của Hội Đồng Dự Trữ Liên Bang đòi hỏi phải tính nhanh chóng những số tiền trả hợp quy tắc (những số tiền trả gửi đến địa chỉ cụ thể) vào các trường mục thẻ tín dụng. Thông thường, ngân hàng phải tính vào trường mục của quý vị vào ngày nhận được tiền trả, trừ khi nếu trì hoãn thì cũng không tính tiền lãi hoặc lệ phí khác. Nếu ngân hàng chấp nhận tiền trả không đúng quy tắc (chẳng hạn như quý vị trả tiền tại một văn phòng chi nhánh hoặc trên mạng), ngân hàng có thể cần đến năm ngày để tính số tiền trả đó vào trường mục.

Ngân hàng có thể từ chối cho tôi đổi chi phiếu của tôi ra tiền mặt từ một trong các trường mục của họ hay không?

- Không có luật lệ nào của liên bang đòi hỏi ngân hàng phải đổi chi phiếu ra tiền mặt (dù là từ trường mục của ngân hàng) cho những người không phải là khách hàng của ngân hàng. Nhiều ngân hàng có chính sách chỉ đổi chi phiếu cho những người có trường mục với ngân hàng. Họ làm như vậy là để bảo vệ cả ngân hàng lẫn công chúng hầu tránh bị giả mạo. Nếu ngân hàng đổi chi phiếu giả mạo, ngân hàng có thể phải chịu mất mát nếu họ không thể tìm được người đổi chi phiếu. Một số ngân hàng đổi chi phiếu cho những người không phải là khách hàng của

họ có chính sách tính một khoản lệ phí. Luật lệ liên bang không giới hạn số lệ phí đó.

Ngân hàng toàn quốc có thể yêu cầu lấy dấu tay tôi mới đổi chi phiếu hay không?

- Lấy dấu tay là một biện pháp an ninh và là một cách chống lại gian lận. Không có luật lệ nào của liên bang cấm ngân hàng yêu cầu khách hàng cung cấp dấu tay thì mới đổi chi phiếu hoặc sử dụng các dịch vụ khác của ngân hàng, chẳng hạn như lấy tiền mặt từ thẻ tín dụng.

Tôi ký thác một khoản tiền gồm nhiều chi phiếu và ngân hàng của tôi nói là tôi phải đợi hai ngày trước khi có thể rút tiền ra.

Ngân hàng có thể làm như vậy hay không?

- Theo Điều Lệ CC của Hội Đồng Dự Trữ Liên Bang, ngân hàng có thể đòi hỏi quý vị chờ hai ngày hoặc lâu hơn trước khi có thể sử dụng số tiền đó, tùy theo loại chi phiếu quý vị ký thác và trường hợp thương mục của quý vị.

Điều kiện này phải có ghi trong chính sách của ngân hàng về vấn đề sử dụng ngân khoản và phải tiết lộ khi mở thương mục.

Nói chung, phải cho sử dụng \$100 đầu tiên của các số tiền ký thác bằng chi phiếu trong một ngày vào ngày làm việc kế tiếp. Chi phiếu từ ngân khố Hoa Kỳ trả cho người ký thác cũng phải có để sử dụng vào ngày làm việc đầu tiên sau ngày ký thác. Ngân khoản từ các chi phiếu địa phương phải có để sử dụng trong vòng hai ngày làm việc, và ngân khoản từ các chi phiếu không phải tại địa phương phải có để sử dụng trong vòng năm ngày làm việc sau khi ký thác.

Các trường hợp ngoại lệ là:

- Chi phiếu ký thác vào các thương mục mới mở dưới 30 ngày,

- Các khoản ký thác lớn (hơn \$5,000 tổng số chi phiếu ký thác trong bất cứ một ngày nào của ngân hàng),
- Chi phiếu ký thác lại sau khi bị trả lại lần đầu không được trả tiền,
- Các khoản ký thác bằng chi phiếu vào các trường mục bị rút quá số tiền trong đó nhiều lần,
- Các khoản ký thác mà ngân hàng nghi là không thu tiền được, và
- Các khoản ký thác trong những trường hợp khẩn cấp nào đó, chẳng hạn như bị gián đoạn truyền thông hoặc máy điện toán bị hư.

Có các cơ quan nào khác của liên bang điều tra khiếu nại của người tiêu thụ?

Hội Đồng Mậu Dịch Liên Bang (FTC)

Đạo Luật Phúc Trình Tín Dụng Công Bằng chỉ phôi các trường hợp khiếu nại về chi tiết trong phúc trình tín dụng. Quý vị có thể liên lạc với cơ quan phúc trình về người tiêu thụ lúc đầu cung cấp chi tiết cho ngân hàng, để yêu cầu một bản phúc trình tín dụng cho riêng quý vị. Hãy thử giải quyết tranh cãi với cơ quan phúc trình đó. Nếu không thành công, quý vị cũng có thể liên lạc với FTC, cơ quan phụ trách các trường hợp khiếu nại này, và các cơ quan khác về các công ty trực thuộc không phải là ngân hàng.

FTC

Consumer Response Center -240
600 Pennsylvania Ave., NW
Washington, D.C. 20580
877-382-4357
<http://www.ftc.gov>

Văn Phòng Giám Sát Tiết Kiệm (OTS)

Nếu vấn đề của quý vị là về một hội tiết kiệm và cho vay liên bang hoặc ngân hàng tiết kiệm liên bang, hãy liên lạc với OTS.

OTS

Consumer Program Division

1700 G Street, NW

Washington, DC 20552

1-800-842-6929

consumer.complaint@ots.treas.gov

Hội Đồng Dự Trữ Liên Bang (FRB)

Nếu vấn đề của quý vị là về một ngân hàng theo hiến chương của tiểu bang và là hội viên của Hệ Thống Dự Trữ Liên Bang, hãy liên lạc với FRB.

Board of Governors of the
Federal Reserve System

Division of Consumer and Community Affairs

20th and C Streets, NW, Stop 801

Washington, D.C. 20551

202-452-3693

<http://www.federalreserve.gov>

Công Ty Bảo Hiểm Ký Thác Liên bang (FDIC)

Nếu vấn đề của quý vị là về một ngân hàng theo hiến chương của tiểu bang và không phải là hội viên của Hệ Thống Dự Trữ Liên Bang, hãy liên lạc với FDIC.

FDIC

Consumer Response Center

2345 Grand Boulevard, Suite 100

Kansas City, MO 64108

877-275-3342

<http://www.fdic.gov>

Cơ Quan Công Đoàn Tín Dụng Toàn Quốc (NCUA)

Nếu vấn đề của quý vị là về một công đoàn tín dụng, hãy liên lạc với NCUA.

NCUA
1775 Duke Street
Alexandria, VA 22314-3428
703-518-6300
<http://www.ncua.gov>

Bộ Phát Triển Gia Cư và Thành Phố (HUD)

Các trường hợp khiếu nại liên quan đến kỳ thị cho vay tiền mua nhà chịu chi phổi của Đạo Luật Gia Cư Công Bằng. HUD là cơ quan phụ trách các trường hợp khiếu nại này. HUD có thể điều tra trường hợp khiếu nại của quý vị nếu là vì một trong các vấn đề sau: chủng tộc, màu da, tôn giáo, phái tính, khuyết tật, tình trạng gia đình, hoặc nguồn gốc quốc gia.

Office of Fair Housing and Equal Opportunity
Department of Housing and
Urban Development
451 7th Street, SW, Room 5204
Washington, DC 20410
1-800-669-9777
<http://www.hud.gov>

Hội Đồng Xem Xét Các Viện Tài Chánh Liên Bang (FFIEC)

Nếu quý vị muốn biết chi tiết về một viện tài chánh đã sát nhập hoặc được một viện tài chánh khác mua lại, hoặc đã đóng cửa, quý vị có thể liên lạc với FFIEC.

FFIEC
2100 Pennsylvania Ave., NW, Suite 200
Washington, D.C. 20037
202-634-6526
<http://www.ffiec.gov/nic>

**VĂN PHÒNG KIỂM
SOÁT VIÊN TIỀN TỆ**



**VĂN PHÒNG ĐIỀU TRA VIÊN
Nhóm Trợ Giúp Khách Hàng**
1-800-613-6743
1301 McKinney Street, Suite 3450
Houston, Texas 77010-9050
www.occ.treas.gov

Tài liệu này là để thông tin cơ bản về OCC và
dịch vụ trợ giúp của họ cho khách hàng của
các ngân hàng toàn quốc.

Thực Hiện:

OFFICE OF THE COMPTROLLER OF THE CURRENCY (OCC)

250 E Street S.W.

Washington DC 20219

Điện Thoại 202-874-5000

Fax 202-874-5263

Tháng Tư 2005